

# 苦情解決仕組みのご案内

～利用者とのコミュニケーションの活性化を目指して～

個人の尊重と自立支援を柱とした、社会福祉の在り方を見直すための改革が進められ、社会福祉法の改正が行われました。

美希保育園でもこのような法改正の趣旨に沿って、利用者とのコミュニケーションの活性化及び保育の質の向上を目指して、意見・要望・苦情不満（以下「要望等」とする）を解決するために、「保育システム向上規程」を設けて、利用者皆様方の要望等に的確に応え、より良い保育園づくりを進めて参りたいと考えております。

お気づきのことがあれば、どんな小さなことでも結構ですので、積極的に保育園に対してご要望下さるようお願い致します。なお、仕組みは次の通りです。

## 目的

1. 要望等への適切な対応により、利用者の理解と満足感を高めることを目的とします。
2. 利用者（園児及び保護者）個人の権利を擁護すると共に、利用者が保育サービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とします。
3. 納得のいかないことについては、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

## 解決の体制

解決のための園内体制について保育園に関する要望等を解決するため、美希保育園では園長をその責任者とし、主任保育士を受付担当職員と決めました。保育園に関する要望等は担当職員へお申し出下さい。

解決責任者 園長 平川 貴美子  
受付担当者 主任保育士 坂口 佐代子

解決のための第三者委員について直接保育園に言い難いことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員として次の2名の方に依頼しました。第三者委員へ直接、要望等を申し出られるか、または保育園への申し出に際し立ち会いをお願いする等ができます。

第三者委員 権藤 いつ子 久留米市山川町 1503 TEL 0942-43-7398  
田中 信次 久留米市荒木町荒木 1940-6 TEL 0942-26-3626

申出 要望等は所定の用紙（別紙様式1）を使用し、直接保育園の受付担当者に申し出て下さい。

解決責任者である園長へ直接申し出することもできます。

保育園でお願いしている第三者委員へ直接申し出することもできます。

解決の記録と報告、受付けた要望等は、受付担当者から解決責任者である園長、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。

第三者委員への報告を原則としますが、申出の方で第三者委員への報告を拒否される場合は報告をしませんので、その旨を用紙にご記入下さい。匿名の手紙、電話等による要望等は全て第三者委員へ報告します。

